

高齢者のトラブルが、増加しています！

「IP 電話」の契約～安くなるはずの電話料金が高額に～

IP 電話の普及に伴い、当センターには 60 歳以上の高齢者を中心に、IP 電話に関する様々なトラブルの相談「安くなると言われ契約したのに安くならない」「これまで利用していたサービスが利用できなくなった」など、契約後のサービス利用に関する相談が増えています。

80 歳代 女性

「IP 電話に変更すれば電話料金が安くなる。工事費用も工事後に返金する」という勧誘電話があった。今までの電話料金は毎月 2,500 円程度。年金生活なので、安くなるなら助かると思い承諾した。その後、工事費用は返金されたが、毎月の電話料金が 6,000 円となり驚いた。契約書を息子に見てもらおうと、インターネットの接続サービスも契約していることが分かった。パソコンを持っていないので不要な契約だ。販売員の説明と違うので納得できない。

70 歳代 女性

急病や災害時に、緊急通報装置の緊急ボタンを押すと看護師に繋がるという高齢者対象の行政サービス「緊急通報」を利用している。自宅に来た勧誘員から「IP 電話に変更すれば電話料金が安くなり、緊急通報も今までどおり使える」と説明されたため契約した。その後契約した IP 電話では、緊急通報を利用できないこと分かった。

【ひとこと助言】

- IP 電話はネット回線を使って通話する仕組みのため光回線やプロバイダ等のサービスも含めた料金がかかることから、契約内容や月額料金、解約条件等を確認し契約しましょう。
- 事例の「緊急通報」のように、アナログ固定電話で利用していたサービスが利用できなくなる可能性もあります。利用したいサービスが IP 電話で引き続き利用できるかどうか、事業者等にも確認したうえで契約しましょう。
- プロバイダサービスや光回線の契約については、電気通信事業法の適用を受け、契約書面を受領した日から 8 日間は理由に関わらず契約が解除できる「初期契約解除制度」の対象となります。ただし、契約解除までに利用したサービス料金や法令で定められた範囲内で工事費、事務手数料を支払う必要があります。
- 相談の中には「勧誘がしつこい」等の苦情もあり、電気通信事業者のなかには、再勧誘停止の申出窓口を設定している事業者もあります。不安に思うことやトラブルが生じた場合には、士別地区広域消費生活センターにご相談下さい。

消費生活相談専用ダイヤル (0165)23-3820

事業者と消費者間の契約に関するトラブルや、消費生活で悩んでいる方専用

直通電話 ●午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分（土・日・祝日・年末年始を除く）